

DELIBERA n° 153 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / TELECOM ITALIA S.P.A.

GU14 / 388 / 2017

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;
- VISTA** la legge 31 luglio 1997, n°249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;
- VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n°259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “Regolamento”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “Regolamento”;
- VISTO** il “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza di definizione della Sig.ra XXXXXXXXX n.q. di legale rappresentante della ditta XXXXXXXXX acquisita il 20.09.2017 prot. n° 48237;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

l’istante titolare dell’utenza fissa n. XXXXXXXXXXXX riferisce che in data 30 gennaio 2016, il proprio gestore, Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom), interrompeva il servizio voce e dati senza motivo e senza preavviso. Dopo circa tre mesi, e dopo diversi solleciti, Telecom, preannunciava la risoluzione del contratto con XXXXXXXXX e contestualmente continuava ad emettere fatture, mantenendo l’utenza inattiva. Dopo diversi solleciti volti a richiedere il ripristino della linea e lo storno delle fatture ingiustificate emesse, in seguito alla definitiva interruzione della linea telefonica attiva sul numero XXXXXXXXXXXX, l’istante formulava formale reclamo in data 27.03.17, successivamente veniva chiesta l’adozione di un provvedimento di urgenza presso il Co.Re.Com Sicilia, che è stato adottato in data 14.04.2017, senza tuttavia essere mai stato osservato da Telecom che ad oggi non si è adeguata all’ordine di riattivazione impartitogli.

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 20.09.2017 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

1. euro 27.907,00 determinato dal 50% del canone mensile (€ 25,9) moltiplicato per i giorni di ritardo fin d’ora maturati (473 giorni da gennaio 2016 al 17 maggio 2017) per ogni servizio interrotto (voce e dati) così come previsto dall’art. 26 delle CGC Telecom Italia (25,9 x 473) x 2, riconosciuto dall’art. 26 CGC Telecom o in subordine, la somma scaturente dall’applicazione giornaliera degli indennizzi previsti dall’All. A Del. 73/2011;
2. euro 96,00 per la mancata risposta al reclamo recapitato in data 11.01.2017;
3. euro 1.000,00 per la perdita della numerazione.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

l'operatore nella propria memoria difensiva evidenzia l'infondatezza dell'istanza, rilevando che l'utenza in contestazione risulta cessata in data 07.09.2016 per il mancato pagamento dei conti telefonici 1/16, 2/16, 3/16, 4/16 e 5/16, attualmente ancora insoluti, per una morosità complessiva pari a € 674,48.

L'operatore legittima il suo operato precisando che la sospensione dell'utenza al traffico in uscita, avvenuta nel gennaio 2016, è stata preceduta da regolare sollecito di pagamento inviato nel dicembre 2015, e rileva che le fatture non saldate non sono mai state oggetto di reclamo nell'anno 2016 da parte dell'istante. L'operatore evidenzia che perdurando la situazione di inadempimento del cliente, provvedeva ad inviare nota con ulteriore sollecito di pagamento e contestuale risoluzione contrattuale; in data 07.09.2016 l'operatore provvedeva a cessare l'utenza per inadempimento. L'operatore rileva che l'utenza veniva assegnata ad altro cliente nel corso del 2016 ed evidenzia che è prassi comune, che quando cessa un'utenza, la relativa numerazione viene resa disponibile per i nuovi clienti. L'operatore riferisce che in data 11.01.2017, perviene l'unico reclamo scritto del cliente, che veniva prontamente riscontrato con nota, ove oltre a riscontrare nel merito si invitava l'utente a saldare l'insoluto che a tutt'oggi persiste. L'operatore evidenzia che nell'aprile 2017, che malgrado la morosità, Telecom si era resa disponibile ad attivare una nuova utenza in esenzione spese, soluzione a cui l'utente non si riteneva interessato.

CONSIDERATA la motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono.

In via preliminare si evidenzia che le richieste di cui ai punti 1) e 2) sono trattate congiuntamente; dalle risultanze istruttorie e da una disamina della documentazione depositata al fascicolo, si prende atto che le richieste formulate dall'istante, non sono sostenute da elementi probatori che possano avallare l'attendibilità delle pretese. L'istante *in primis*, non ha prodotto documentazione attestante l'avvenuto pagamento delle fatture, altresì non ha prodotto documentazione, reclami, segnalazioni o tracciamenti che potessero rilevare le asserite doglianze, per tutto l'arco di tempo descritto nelle richieste. L'unico reclamo prodotto risale all'11.01.2017, riscontrato dal gestore con nota, ove oltre a riscontrare nel merito, contestualmente si reiterava l'invito all'utente a saldare l'insoluto. Deve inoltre considerarsi, che l'istante non ha

contestato né le affermazioni contenute nella memoria di Telecom, né i documenti ad essa allegati. Il fatto incontestato, dunque, è che le fatture indicate da Telecom nella propria memoria risultano insolute. Di conseguenza la sospensione del servizio e la successiva cessazione dell'utenza da parte di Telecom, preceduta dalle debite comunicazioni, rientrano in un comportamento legittimato dalle condizioni generali di contratto, le cui clausole sono conosciute dall'utente tramite la sottoscrizione. Sul punto, si evidenzia, come ai sensi della Del. 276/13/CONS III.5.3, dal comportamento dell'utente si desume un certo disinteresse per il disservizio, posto che nelle richieste indica 473 giorni di disservizio, da cui si evince un'inerzia mantenuta per più di un anno.

In ordine alla richiesta di cui al punto 3) *€ 1.000,00 per la perdita della numerazione*. Si osserva in considerazione delle motivazioni già espresse che qui si intendono integralmente richiamate, che l'operatore aveva più volte avvisato l'istante che avrebbe cessato l'utenza, pertanto la perdita della numerazione è consequenziale alla cessazione dell'utenza per risoluzione per inadempimento.

Per ciò che riguarda le spese di procedura, queste si ritengono compensate tra le parti ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. Il rigetto integrale dell'istanza della società XXXXXXXXX. per l'utenza n.XXXXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., per le motivazioni sopra riportate.
2. La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

